

EVALUASI STANDAR PELAYANAN KERETA API JOGLOSEMARKERTO

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :
NOVA MAGDALENA RAJA GUKGUK
NPM : 15 02 15946



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
JULI 2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

EVALUASI STANDAR PELAYANAN KERETA API JOGLOSEMARKERTO

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Nova Magdalena Raja GukGuk

NPM : 15 02 15946

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI STANDAR PELAYANAN KERETA API

JOGLOSEMARKERTO

Oleh :

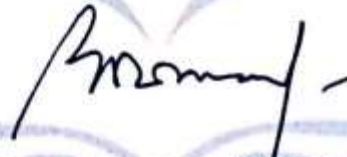
NOVA MAGDALENA RAJA GUKGUK

NPM : 15 02 15946

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta, ...19/7/2019...

Pembimbing



(Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI STANDAR PELAYANAN KERETA API

JOGLOSEMARKERTO



Oleh :

NOVA MAGDALENA RAJA GUKGUK

NPM : 15 02 15946

Telah diuji dan disetujui oleh

	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.	18/7/2019	
Anggota	: Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.	18/7/2019	
Anggota	: Ir. Y. Hendra Suryadharma, MT.	18/7/2019	

AMSAL 28 : 13

**“KARENA MASA DEPAN SUNGGUH ADA, DAN HARAPANMU TIDAK
AKAN HILANG.”**

Laporan tugas akhir ini, saya persembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga
yang telah mendukung saya dari awal hingga akhir.

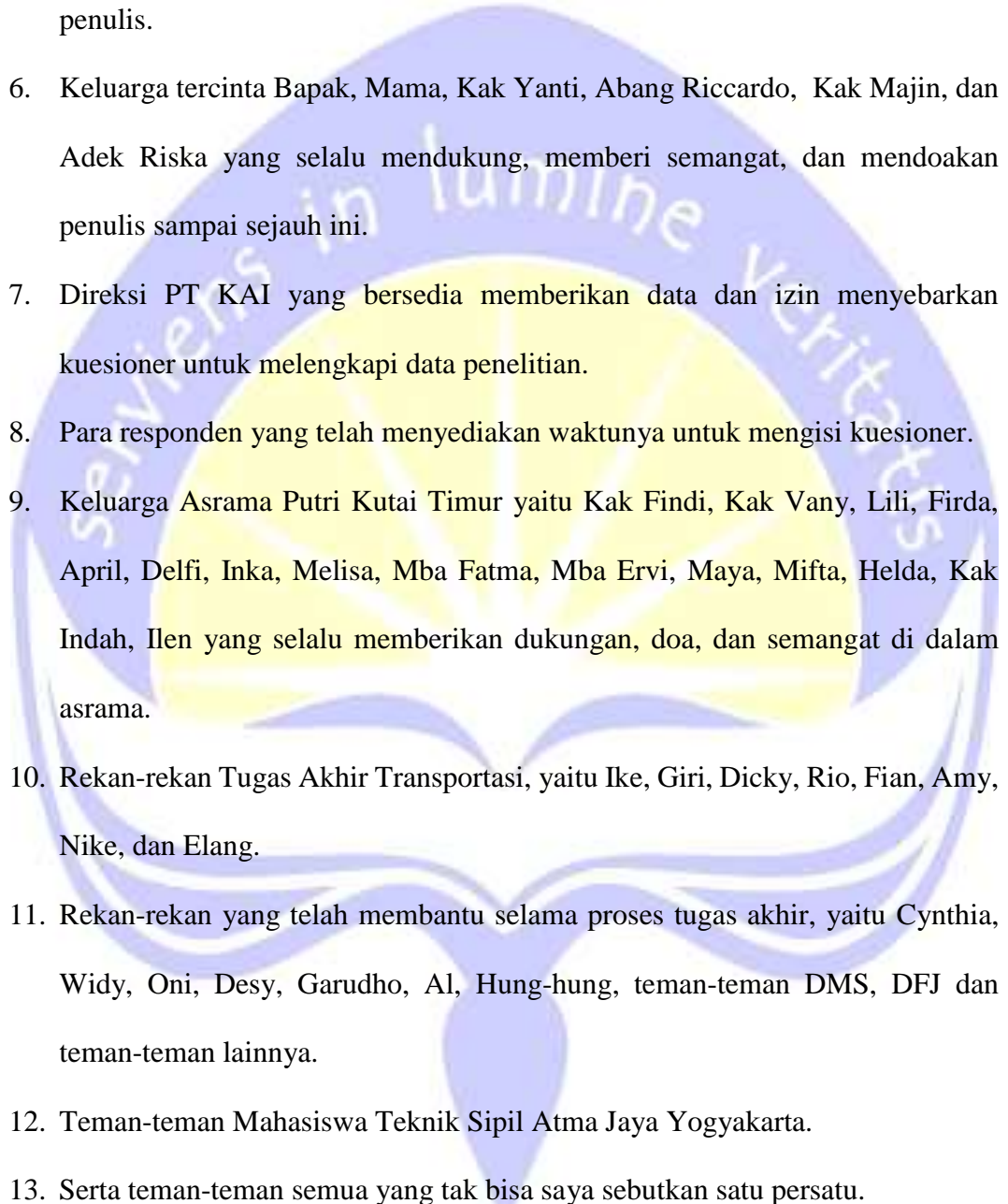
Jesus Bless Us

KATA HANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Standar Pelayanan Kereta Api Joglosemarkerto” adalah untuk melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi Program Strata-1 (S-1) di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain :

1. Ibu Sushardjanti Felasari, S.T., M.Sc. CAED., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. AY. Harijanto S, M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi petunjuk dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

- 
5. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengajar dan mendidik penulis.
 6. Keluarga tercinta Bapak, Mama, Kak Yanti, Abang Riccardo, Kak Majin, dan Adek Riska yang selalu mendukung, memberi semangat, dan mendoakan penulis sampai sejauh ini.
 7. Direksi PT KAI yang bersedia memberikan data dan izin menyebarkan kuesioner untuk melengkapi data penelitian.
 8. Para responden yang telah menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner.
 9. Keluarga Asrama Putri Kutai Timur yaitu Kak Findi, Kak Vany, Lili, Firda, April, Delfi, Inka, Melisa, Mba Fatma, Mba Ervi, Maya, Mifta, Helda, Kak Indah, Ilen yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat di dalam asrama.
 10. Rekan-rekan Tugas Akhir Transportasi, yaitu Ike, Giri, Dicky, Rio, Fian, Amy, Nike, dan Elang.
 11. Rekan-rekan yang telah membantu selama proses tugas akhir, yaitu Cynthia, Widy, Oni, Desy, Garudho, Al, Hung-hung, teman-teman DMS, DFJ dan teman-teman lainnya.
 12. Teman-teman Mahasiswa Teknik Sipil Atma Jaya Yogyakarta.
 13. Serta teman-teman semua yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulisan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna sehingga kritik dan saran dari pembaca sangat penulis perlukan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan rekan-rekan pembaca sekalian.

Yogyakarta, Juli 2019

Nova Magdalena Raja Guk-Guk

NPM : 150215946

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA HANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
INTISARI	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Keaslian Tugas Akhir	6
1.5 Tujuan Tugas Akhir	6
1.6 Manfaat Tugas Akhir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Transportasi.....	8
2.2 Angkutan Kereta Api	9
2.3 Fasilitas Stasiun	10
2.4 Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan	11
2.5 Standar Pelayanan Minimum	14

BAB III LANDASAN TEORI

3.1 Kualitas	16
3.2 Kepuasan Penumpang	16
3.3 Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan	17
3.4 Standar Pelayanan Minimum	17
3.5 Populasi	18
3.6 Sampel Penelitian.....	18
3.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (Analisis Kepentingan-Kinerja)	20
3.7.1 Mencari Tingkat Kesesuaian	21
3.7.2 Diagram Kartesius	22

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian.....	26
4.2 Metode Penelitian	26
4.3 Pengumpulan Data	27
4.4 Penyelesaian Analisis dan Pengolahan Data.....	29
4.4.1 Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	29
4.4.2 Kinerja Yang Perlu Dipertahankan dan Ditingkatkan.....	30
4.5 Alat Bantu Penelitian	30
4.6 Cara Pelaksanaan Survei	31
4.7 Bagan Alir Penelitian	32

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1 Umum	33
5.2 Standar Pelayanan Minimum	33
5.2.1 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun	34
5.2.1.1 Standar Pelayanan Minimal Dalam Keselamatan di Stasiun....	34
5.2.1.2 Standar Pelayanan Minimal Dalam Keamanan di Stasiun	38
5.2.1.3 Standar Pelayanan Minimal Dalam Keandalan/Keteraturan di Stasiun	40
5.2.1.4 Standar Pelayanan Minimal Dalam Kenyamanan di Stasiun ...	42

5.2.1.5 Standar Pelayanan Minimal Dalam Kemudahan di Stasiun.....	45
5.2.1.5 Standar Pelayanan Minimal Dalam Kesetaraan di Stasiun	49
5.2.2 Penilaian Hasil Survei di Dalam Stasiun	51
5.2.3 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Dalam Perjalanan	54
5.2.3.1 Standar Pelayanan Minimal Dalam Keselamatan di Stasiun....	54
5.2.3.2 Standar Pelayanan Minimal Dalam Keamanan di Stasiun	56
5.2.3.3 Standar Pelayanan Minimal Dalam Keandalan/Keteraturan di Stasiun	59
5.2.3.4 Standar Pelayanan Minimal Dalam Kenyamanan di Stasiun ...	59
5.2.3.5 Standar Pelayanan Minimal Dalam Kemudahan di Stasiun.....	63
5.2.3.6 Standar Pelayanan Minimal Dalam Kesetaraan di Stasiun	64
5.2.4 Penilaian Hasil Survei di Dalam Perjalanan	66
5.3 Karakteristik Umum Responden	68
5.3.1 Jenis Kelamin	68
5.3.2 Usia.....	69
5.3.3 Jenis Pekerjaan	69
5.3.4 Tingkat Pendapatan	70
5.3.5 Moda Transportasi Sebelum Menggunakan KA Joglosemarkerto	71
5.3.6 Alasan Menggunakan KA Joglosemarkerto	72
5.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (Analisis Kepentingan-Kinerja)	73
5.4.1 Penilaian Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Kesenjangan.....	73
5.4.2 Analisis Diagram Kartesius	88
5.5 Tanggapan Penumpang	105
5.5.1 Harga Tiket yang Ditawarkan Saat Ini	105
5.5.2 Yang Perlu Ditingkatkan dari PT KAI	106

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 108

6.2 Saran 112

DAFTAR PUSTAKA 113

LAMPIRAN..... 115

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	28
Tabel 4.2	Presentase Tingkat Kesesuaian	28
Tabel 5.1	Penilaian Standar Pelayanan Minimal di Stasiun	51
Tabel 5.2	Penilaian Standar Pelayanan Minimal di Perjalanan	66
Tabel 5.3	Kesesuaian Keselamatan.....	75
Tabel 5.4	Kesesuaian Keamanan	76
Tabel 5.5	Kesesuaian Keandalan/Keteraturan	77
Tabel 5.6	Kesesuaian Kenyamanan	78
Tabel 5.7	Kesesuaian Kemudahan	79
Tabel 5.8	Kesesuaian Kestaraan.....	80
Tabel 5.9	Kesesuaian Keselamatan.....	83
Tabel 5.10	Kesesuaian Keamanan	84
Tabel 5.11	Kesesuaian Keandalan/Keteraturan	84
Tabel 5.12	Kesesuaian Kenyamanan	85
Tabel 5.13	Kesesuaian Kemudahan	86
Tabel 5.14	Kesesuaian Kestaraan.....	87
Tabel 5.15	Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keselamatan.....	88
Tabel 5.16	Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keamanan	89
Tabel 5.17	Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keandalan/Keteraturan	90
Tabel 5.18	Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Kenyamanan	91
Tabel 5.19	Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Kemudahan	93
Tabel 5.20	Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Kestaraan.....	94
Tabel 5.21	Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keseluruhan	95

Tabel 5.22 Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keselamatan.....	98
Tabel 5.23 Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keamanan	99
Tabel 5.24 Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan	100
Tabel 5.25 Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Kemudahan dan Kesetaraan	101
Tabel 5.26 Rangkuman Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keseluruhan	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rute Jalur KA Joglosemarkerto	2
Gambar 1.2	Jadwal Keberangkatan KA Joglosemarkerto	4
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	24
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian	32
Gambar 5.1	Informasi dan Fasilitas Keselamatan Dalam Penempatan APAR dan Petunjuk Jalur Evakuasi	35
Gambar 5.2	Informasi dan Fasilitas Keselamatan Tentang Prosedur Evakuasi..	35
Gambar 5.3	Informasi dan Fasilitas Keselamatan Berupa Titik Kumpul Evakuasi.....	36
Gambar 5.4	Informasi dan Fasilitas Kesehatan.....	37
Gambar 5.5	<i>Light Meter (Lux)</i>	38
Gambar 5.6	Penempatan Fasilitas <i>CCTV</i>	38
Gambar 5.7	Petugas Keamanan	39
Gambar 5.8	Loket Pembelian Tiket <i>Go Show</i>	40
Gambar 5.9	Loket Pembelian Tiket Reservasi.....	41
Gambar 5.10	Loket Pembelian Tiket Melalui Mesin.....	41
Gambar 5.11	Informasi Jumlah Tempat Duduk di Seluruh Kelas KA	41
Gambar 5.12	Ruang Tunggu	42
Gambar 5.13	Fasilitas Tempat Duduk di Ruang <i>Boarding</i>	43
Gambar 5.14	Ruang <i>Boarding</i>	43
Gambar 5.15	Toilet	44
Gambar 5.16	Mushola.....	45
Gambar 5.17	Informasi Pelayanan	46
Gambar 5.18	Informasi Gangguan Perjalanan	46
Gambar 5.19	Informasi Angkutan Lanjutan	47
Gambar 5.20	Informasi Layanan Penumpang.....	48
Gambar 5.21	Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang.....	48
Gambar 5.22	Tempat Parkir	49
Gambar 5.23	<i>Ramp</i> Dengan Kemiringan Maksimal 10°	50
Gambar 5.24	Fasilitas Ibu Menyusui	50

Gambar 5.25 Rem Darurat	55
Gambar 5.26 Alat Pemecah Kaca	55
Gambar 5.27 Petunjuk Jalur Evakuasi	55
Gambar 5.28 Kotak P3K.....	56
Gambar 5.29 Penempatan Fasilitas <i>CCTV</i>	57
Gambar 5.30 Petugas Keamanan	58
Gambar 5.31 Stiker Pengaduan.....	58
Gambar 5.32 Fasilitas Tempat Duduk dengan Sandaran Tetap.....	60
Gambar 5.33 Toilet	60
Gambar 5.34 AC (<i>Air Conditioner</i>)	61
Gambar 5.35 Restorasi/Tempat Makan.....	62
Gambar 5.36 Rak Bagasi.....	62
Gambar 5.37 Informasi Stasiun yang akan Disinggahi/Dilewati.....	63
Gambar 5.38 Nama/Relasi Kereta.....	64
Gambar 5.39 Fasilitas bagi Penumpang <i>Difable</i>	65
Gambar 5.40 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 5.41 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Usia	69
Gambar 5.42 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	70
Gambar 5.43 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Tingkat Pendapatan	71
Gambar 5.44 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Moda Transportasi Sebelum Menggunakan KA Joglosemarkerto	72
Gambar 5.45 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Alasan Menggunakan KA Joglosemarkerto	73
Gambar 5.46 Kesenjangan (gap) Keselamatan	76
Gambar 5.47 Kesenjangan (gap) Keamanan.....	77
Gambar 5.48 Kesenjangan (gap) Keandalan/Keteraturan.....	78
Gambar 5.49 Kesenjangan (gap) Kenyamanan.....	79
Gambar 5.50 Kesenjangan (gap) Kemudahan	80
Gambar 5.51 Kesenjangan (gap) Kesetaraan	81
Gambar 5.52 Kesenjangan (gap) Keselamatan	83
Gambar 5.53 Kesenjangan (gap) Keamanan.....	84

Gambar 5.54 Kesenjangan (gap) Kehandalan/Keteraturan.....	85
Gambar 5.55 Kesenjangan (gap) Kenyamanan.....	86
Gambar 5.56 Kesenjangan (gap) Kemudahan	87
Gambar 5.57 Kesenjangan (gap) Kesetaraan	87
Gambar 5.58 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keselamatan	88
Gambar 5.59 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keamanan.....	89
Gambar 5.60 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keandalan/Keteraturan.....	90
Gambar 5.61 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Kenyamanan.....	91
Gambar 5.62 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Kemudahan	92
Gambar 5.63 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Kesetaraan	94
Gambar 5.64 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keseluruhan	95
Gambar 5.65 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keselamatan	97
Gambar 5.66 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keamanan.....	98
Gambar 5.67 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keandalan/Keteraturan dan Kenyamanan.....	99
Gambar 5.68 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Kemudahan dan Kesetaraan.....	100
Gambar 5.69 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dalam Segi Keseluruhan	102
Gambar 5.70 Harga Tiket yang Ditawarkan Saat Ini.....	105
Gambar 5.71 Yang Perlu Ditingkatkan dari PT KAI.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Mendapatkan Data Dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Lampiran 2 Surat Ijin Melaksanakan Penelitian Di Stasiun Lempuyangan

Lampiran 3 Format Kuesioner Standar Pelayanan Kereta Api Joglosemarkerto

Lampiran 4 Hasil Survei Kuesioner

Lampiran 5 Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 48 Tahun 2015

INTISARI

EVALUASI STANDAR PELAYANAN KERETA API JOGLOSEMARKERTO, Nova Magdalena Raja GukGuk, NPM 15 02 15946, Tahun 2019, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kereta Api Joglosemarkerto merupakan salah satu jalur yang menghubungkan Jojga-Solo-Semarang-Purwokerto. Hal ini dapat memudahkan masyarakat yang akan bepergian menuju Semarang dengan mudah tanpa melakukan transit Stasiun Solo. Dalam hal ini perusahaan PT KAI harus memberikan pelayanan dan fasilitas kepada pengguna kereta api. Untuk itu dilakukan analisis mengenai standar pelayanan minimal untuk mengetahui sejauh mana diterapkannya standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kereta api di dalam stasiun maupun di dalam perjalanan.

Penelitian ini diawali dengan observasi rute yang dilewati, setelah itu dilakukan analisis di lapangan mengenai standar pelayanan yang diberikan oleh PT KAI terhadap pengguna. Selanjutnya penelitian dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner yang akan diberikan kepada 155 penumpang Kereta Api Joglosemarkerto, sebagai bahan penilaian dan masukan bagi PT KAI terhadap kinerja dan kepentingan stasiun.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran kartesius. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Joglosemarkerto rata-rata 88,933% di dalam stasiun dan rata-rata 87,892% di dalam perjalanan kereta api yang diberikan oleh PT KAI. Dari diagram kartesius tingkat kepentingan dan kinerja di dalam stasiun yang mendapatkan hasil di dalam Kuadran II yaitu Atribut : 2 tentang Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, 3 tentang Titik kumpul evakuasi, dan 4 tentang *Emergency call*. Sedangkan dari tingkat kepentingan dan kinerja di dalam perjalanan yang mendapatkan hasil di dalam kuadran II yaitu Atribut : 2 tentang Rem darurat, 3 tentang Alat pemecah kaca, dan 4 tentang Petunjuk jalur evakuasi. Selanjutnya hasil dalam Kuadran I di dalam stasiun yaitu Atribut : 15 tentang Ruang tunggu area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun, 25 tentang informasi gangguan perjalanan KA, dan 28 tentang Fasilitas layanan penumpang. Selanjutnya hasil dalam Kuadran I di dalam perjalanan yaitu Atribut: 5 tentang Informasi dan fasilitas P3K, 12 tentang Informasi mengenai nomor tempat duduk, dan 13 tentang toilet yang berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi. Mengenai yang perlu ditingkatkan dari PT KAI selain atribut pelayanan, adalah informasi mengenai penjualan tiket Kereta Api Joglosemarkerto didalam aplikasi ataupun *website*. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum tahu banyak mengenai jalur baru yang diberikan PT KAI terhadap masyarakat.

Kata Kunci : Kereta Api Joglosemarkerto, PT KAI, Standar Pelayanan Minimal, Kepentingan, Kinerja, *Importance Performance Analysis (IPA)*